

服务通呼叫中心系统

（Call Center Acting Guide）

《代理操作指南》

V2.0

成都兴龙互动科技有限公司

技术支持部

二〇〇九年一月

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

目 录

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

一、系统设置

1-1．登陆后台管理

- 登陆地址：http://www.51xlong.com/user.asp“客服中心-->用户登陆-->呼叫中心(代理)后台管理”

  或：https://210.51.215.18:8080/ccbreseller/（登陆界面如图 1-1-1 所示）

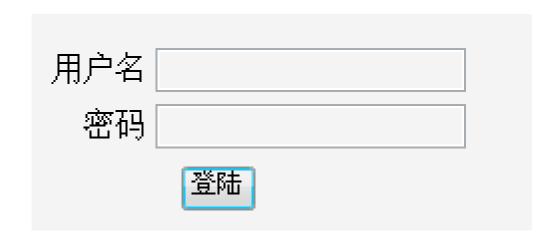


图 1-1-1：后台登陆界面

用户名：由系统分配的代理商/合作伙伴登陆帐户名；

密　码：初始密码均为 123

注：为了保障客户的合法权益不受侵害，以及账户和数据信息的安全，请在第一次登陆后立即修改您的密码；由于密码或代理操作失误所造成的一切损失，均由代理自己承担！

1-2．基本信息查询

- 成功登录代理商后台管理系统后，界面所展示的便是代理商的基本信息，或者通过菜单栏“系统设置”→“代理商”查看，如图 1-2-1 所示：



代理商 ID	操作	代理商名称	种类	余额（分）	状态	最后登陆时间	创建时间	操作员
RS7253366952	修改密码	[illegible]	公司	503478.00	活动	2009-01-08 15:08:44	2008-09-09	sadmin

图 1-2-1：呼叫中心状态

① 代理商 ID：由系统分配的代理商或合作伙伴登陆代理后台管理的帐户名；

② 操作：点击可以修改密码，在首次登陆时请即时修改代理后台登陆密码；

③ 代理商名称：一般为代理商或合作伙伴与总部签定协议时的企业名称或个人姓名；

④ 种类：一般为代理商或者合作伙伴的所属代理的种类，分为公司和个从两种；；

⑤ 余额：代理商呼叫中心系统中剩余总金额，此余额只是虚拟金额，实际余额以财务处为准；

⑥ 状态：代理商或合作伙伴的状态，分为活动、挂起、取消三种；

⑦ 最后登陆时间：代理商或合作伙伴最后一次登陆代理管理系统的时间；

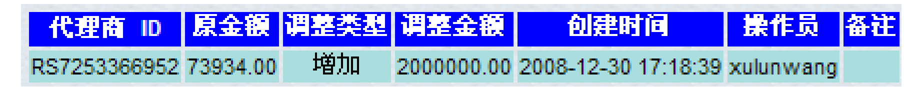
⑧ 创建时间：系统管理员建立代理商或合伙伙伴时间；

⑨ 操作员：配置代理商或合伙伙伴登陆信息的系统管理员帐户名。

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

1-3. 充值记录查询

➢ 点击菜单栏"系统设置--->充值记录"可以查询到该代理商或合作伙伴账户的历史增、减记录（主要包括：充值、续费、话费返还、其他扣费等记录），此金额只是虚拟金额，如图 1-2-2-1 所示：



代理商 ID	原金额	调整类型	调整金额	创建时间	操作员	备注
RS7253366952	73934.00	增加	2000000.00	2008-12-30 17:18:39	xulunwang	

图 1-3-1：系统充值记录

1-3. 文件上传

➢ 点击菜单栏"系统设置--->文件上传"可以上传客户语音文件（IVR 语音文件或彩铃文件），语音文件名称请用该企业使用呼叫中心的 400 号码为名称，以便系统管理员查找、更换语音文件，如图 1-3-1 所示：



图 1-3-1：文件上传

➢ 点击"浏览"，找到语音文件所在位置点击"打开"，然后点击"提交"即可上传，上传成功后系统将提交成功信息。如图 1-3-2 所示：



1个文件上传成功!

表单项名	FILE1
文件长度	1428
文件名	4062s.wav
文件扩展名	wav
文件全名	C:\Documents and Settings\Administrator\????\4062s.wav

图 1-3-2：文件上传成功提示对话框

1-3. 语音文件

➢ 语音文件：可列出所属代理通过后台管理上传的所有语音文件。

点击菜单栏"系统设置--->语音文件"可以查询到该代理商或合作伙伴上传的所有文件列表。

二 服务设置

2-1．IVR 图示

➢ IVR 图示是显示呼叫中心 IVR 自助语音导航的配置流程和按键设置等信息，按键对应的坐席组即为每个按键设置相应的登陆坐席组或非登陆坐席组。

点击“服务设置--->IVR 图示”， 出现 IVR 查询界面，如图 2-1-1 所示：



图 2-1-1：IVR 查询界面

查询方法：直接选择界面最上面的下拉框或在呼叫中心 ID 中输入要查询的呼叫中心 ID 号码，点击“查询”即可。如图 2-1-2 所示：

呼叫中心ID:10
按键:1->座席组:24
按键:2->座席组:25
按键:3->座席组:26
按键:5->座席组:27
按键:6->座席组:28
按键:0->座席组:29

查询IVR节点 呼叫中心ID 10 查询 呼叫中心ID 10-59604902 添加IVR节点

呼叫中心ID	节点	父级	IVR模式	应答文件	座席组	按键0	按键1	按键2	按键3	按键4	按键5	按键6	按键7	按键8	按键9	描述	删除
10	0	-1	IVR菜单	sadmin/4006264006.au		6	1	2	3		4	5				[illegible]	
10	1	0	座席组	sadmin/CallWaiting.au	24											[illegible]	
10	2	0	座席组	sadmin/CallWaiting.au	25											[illegible]	
10	3	0	座席组	sadmin/CallWaiting.au	26											[illegible]	
10	4	0	座席组	sadmin/CallWaiting.au	27											[illegible]	
10	5	0	座席组	sadmin/CallWaiting.au	28											[illegible]	
10	6	0	座席组	sadmin/CallWaiting.au	29											[illegible]	

删除

图 2-1-2：IVR 图示

节点：建立 IVR 节点的序号；

父级：IVR 等级标志，分别由-1、0、1 等；以此类推。。

“-1”表示第一级 IVR 菜单，即主 IVR 菜单；

“0”表示第一级 IVR 即主 IVR 菜单下按键所设置的为坐席组；

“1”表示第二级 IVR 菜单。

应答文件： 主叫号码接入号码中心时听到的 IVR 语音文件。

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

三 客户管理

3-1．企业管理

- 企业管理：可以查询该代理商下面所有的客户信息。
- 点击菜单栏“客户管理--->企业”，将出现代理下所有用户信息，如图 3-1-1 所示：

查询 企业号码 [查询] [添加企业]

企业号码	企业户主	呼叫中心用户	代理商 ID	创建时间	操作员	删除
5	[illegible]	查看	RS7253366952	2008-09-09	sadmin	☐
8	[illegible]	查看	RS7253366952	2008-10-29	sadmin	☐
9	[illegible]	查看	RS7253366952	2008-10-29	sadmin	☐
36	[illegible]	查看	RS7253366952	2008-12-25	400admin	☐
44	[illegible]	查看	RS7253366952	2008-12-26	400admin	☐
52	[illegible]	查看	RS7253366952	2008-12-29	386470329	☐
156	[illegible]	查看	RS7253366952	2009-01-04	xulunwang	☐
191	[illegible]	查看	RS7253366952	2009-01-05	xulunwang	☐
237	[illegible]	查看	RS7253366952	2009-01-05	400admin	☐

图 3-1-1：企业列表

企业号码：系统管理员在建立呼叫中心企业时，由系统生成的企业序号；

企业户主：使用呼叫中心企业的全称；　　呼叫中心用户：可以查看该企业使用的呼叫中心数量；

- 点击“企业号码”可以查询该企业的详细信息：企业名称、密码、电话号码、传真、省、城市、地址、邮编等详细信息。如图 3-1-2 所示：


代理商 ID: RS7253366952　　企业号码*: 8

企业户主*: 成都中国青年旅行社　　密码*: ********

电话号码*: 02886962642　　传真: 02886962642

省: 四川　　城市: 成都

地址*: 成都市锦江区大慈寺路2　　邮编*: 610050

[编辑] [返回]

图 3-1-2：查看企业详细信息

- 点击“呼叫中心用户”下的“查看”可以查看该企业呼叫中心的详细信息。如图 3-1-3 所示：



呼叫中心ID	呼叫中心接入号	呼叫中心登录名	企业名称	呼叫中心编码	费率计划	月租计划	状态	余额	创建时间	操作员	黑名单	注释	操作	删除
532	59401807	4006262800	河南八方传媒	HNBFCMGS	0.3元/分钟	50	活动	51754.00	2009-01-16	386470329	查询	4006262800	销户	☐

[删除]

图 3-1-3：呼叫中心信息

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

3-2．呼叫中心管理

3-2-1．呼叫中心管理

- 呼叫中心：可是查询代理商下面所有呼叫中心用户信息，点击菜单栏“客户管理--->呼叫中心”，系统默认显示所有客户，可以查询条件中按照：呼叫中心接入号、呼叫中心登陆名、企业名称查询。如图 3-2-1-1 所示：



图 3-2-1-1：呼叫中心列表

① 呼叫中心接入号：为呼叫中心接入号码，一个呼叫中心对应一个接入号码；

② 呼叫中心登陆名：登陆呼叫中心后台管理的用户名，一般为呼叫中心的 400 号码；

③ 企业名称：为申请服务通呼叫中心业务的企业在当地工商机关注册时的公司全称；

④ 呼叫中心编码：系统管理员建立呼叫中心的企业标识，一般为企业的拼音组合；

⑤ 费率计划：为呼叫中心 400 号码的费率，点击可查看详细费率情况(系统以分为单位)；

⑥ 月租计划：为呼叫中心坐席月租及 400 号码月最低保底消费，点击可查看详细信息，其中固定收费为呼叫中心坐席月租费，按天收取（如：坐席月租为 300 元/坐席/月，固定收费为 986.30 分/天）；月租计划显示：200，则代表该呼叫中心的 400 号码月最低消费 200 元。

⑦ 余额：呼叫中心当前剩余费用总金额，包括坐席月租费用和呼叫中心 400 号码话费。

⑧ 黑名单：呼叫中心所设置的所有黑名单，单击可以查询详细内容；

⑨ 注释：呼叫中心的备注信息，一般是方便管理用；

⑩ 状态：为呼叫中心状态，分为活动、挂起、锁住、冻结。

⑪ 创建时间：系统管理员建立该呼叫中心的时间。

⑫ 操作员：配置 400 号码数据的系统管理员帐户名

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

3-2-2．充值记录查询

➢ 充值记录：可以查询代理商下所有呼叫中心的充值记录（呼叫中心账户增、减历史记录信息），点击菜单栏“客户管理--->呼叫中心--->充值记录”，可按呼叫中心接入号码查询其呼叫中心充值记录，若对此有异议请即时联系客服。如图 3-2-2-1 所示：

查询 呼叫中心接入号 [ ] 查询

呼叫中心接入号	代理商 ID	原金额	调整类型	调整金额	创建时间	操作员	备注
59401807	RS7253366952	0.00	增加	52534.00	2009-01-15 20:06:30	400admin	系统切割,导入原系统帐户余额.
59401828	RS7253366952	0.00	增加	4830.00	2009-01-15 22:09:57	400admin	系统切割,导入原系统帐户余额.
59401828	RS7253366952	0.00	增加	10000.00	2009-02-04 17:17:01	400admin	续费100元
59401841	RS7253366952	0.00	增加	80000.00	2009-02-10 01:58:37	400admin	预存话费800元
59401863	RS7253366952	0.00	增加	16724.00	2009-01-16 01:05:50	400admin	系统切割,导入原系统帐户余额.
59409341	RS7253366952	0.00	增加	45041.00	2009-01-15 22:48:35	chw	系统切割,导入原系统帐户余额.
59409348	RS7253366952	0.00	增加	18400.00	2009-01-16 14:20:29	386470329	系统切割,导入原帐户余额
59409410	RS7253366952	0.00	增加	100000.00	2009-02-11 14:48:59	400admin	预存话费1000元
59409417	RS7253366952	0.00	增加	18068.00	2009-01-15 19:14:19	400admin	系统切割,导入原系统帐户余额.
59409487	RS7253366952	0.00	增加	20000.00	2009-02-07 11:15:38	386470329	包月号886转,预存200元
59419546	RS7253366952	0.00	增加	30000.00	2008-12-25 10:14:16	400admin	预存话费

图 3-2-2-1：充值历史记录

3-2-3．黑名单管理

➢ 黑名单：主要为了防止竞争对手或无聊人士恶意拨打呼叫中心，导致呼叫中心通信堵塞或呼叫中心 400 号码通话费用急剧上升，给企业带来不必要的麻烦和损失。将主叫号码设置到黑名单后，该号码不能再拨入呼叫中心系统。代理可以查询到所属企业设置的所有黑名单。

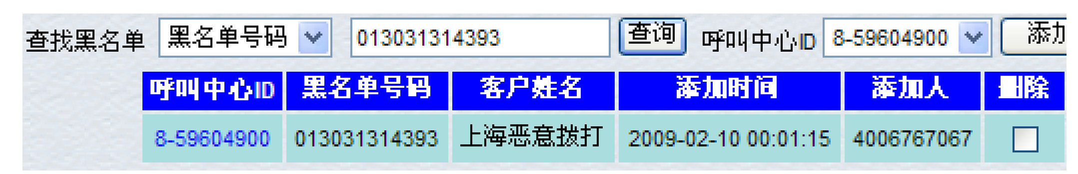
➢ 添加黑名单：点击菜栏“客户管理--->呼叫中心--->黑名单”，在随后出现的界面中点击“ 添加黑名单 ”按钮，将弹出新建黑名单对话框，输入黑名单号码和客户姓名，单击添加即可将该号码添加到黑名单中，如图 3-2-3-1 所示：


呼叫中心ID 8-兴龙互动
黑名单号码 013031314393 *
客户姓名 上海恶意拨打
添加 返回

图 3-2-3-1：添加黑名单

➢ 查询黑名单：点击菜单栏“客户管理--->呼叫中心--->黑名单”，首先选择查询条件（可按黑名单号码和客户姓名查询），输入查询内容，单击查询即可查询到满足条件的黑名单，如图 3-2-3-2 所示：

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利


查找黑名单 黑名单号码 013031314393 查询 呼叫中心ID 8-59604900 添加

呼叫中心ID	黑名单号码	客户姓名	添加时间	添加人	删除
8-59604900	013031314393	上海恶意拨打	2009-02-10 00:01:15	4006767067	☐

图 3-2-3-2：查询黑名单

- 删除黑名单：点击菜单栏“客户管理--->呼叫中心--->黑名单”，首先将需要删除的黑名单查询出来，选中需要删除的黑名单后面的复选框，点击下面的“删除”按钮（如图 3-2-3-3 所示），在随后弹出的确认删除按钮点击“确认”即可完成删除（如 3-2-3-4 所示）。

呼叫中心ID	黑名单号码	客户姓名	添加时间	添加人	删除
8-59604900	013031314393	上海恶意拨打	2009-02-10 00:01:15	4006767067	☑

删除

图 3-2-3-3：删除黑名单



图 3-2-3-4：确认删除对话框

3-3．坐席组管理

3-3-1．坐席组管理

- 坐席组：可以查询到代理商下面所有呼叫中心的所有坐席组，点击“客户管理--->坐席组”，将列出呼叫中心所有坐席组的组名，如图 3-3-1-1 所示：

座席组	组名	组类别	座席号码	呼叫中心ID	接续模式	是否播报座席ID	节假日语音	描述
1	业务咨询	需登陆	查询	8	循环震铃	是	null	业务咨询
2	客户服务	需登陆	查询	8	循环震铃	是	null	客户服务
3	财务	需登陆	查询	8	循环震铃	否	sadmin/Night-Service.au	财务
4	传真	非登陆	查询	8	循环震铃	否	null	传真
5	市场部分机	非登陆	查询	8	循环震铃	是	null	市场部分机
6	客服部分机	非登陆	查询	8	循环震铃	是	null	客服部分机
7	财务部分机	非登陆	查询	8	循环震铃	是	null	财务部分机
8	其他分机	非登陆	查询	8	循环震铃	是	null	其他分机

每页50行 共8行 第1页 总页数:1页 首页 上一页 下一页 尾页 转到第 1 页

图 3-3-1-1：查询坐席组

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

查询结果包括：序号、坐席组名、坐席组类别、坐席号码、呼叫中心 ID、振铃方式、是否播报坐席工号、节假日语音文件、描述等信息。其中坐席号码的“查询”，可以查询到该坐席组内所有坐席人号（如图 3-3-1-2），点击节假日语音下面的语音文件，可以试听该主意文件。

座席组	座席ID	座席号码	状态	密码	座席级别	录音与否	是否在线	登陆IP	描述
2-客户服务	CCdddd1009	013076060629	活动	****	普通座席	是	离线	125.70.55.84	
2-客户服务	CCdddd1010	013521147355	活动	****	普通座席	是	离线	221.221.162.75	
2-客户服务	CCdddd1011	02886962652	活动	****	班长座席	是	离线	125.70.55.84	

每页50行 共3行 第1页 总页数:1页 首页 上一页 下一页 尾页 转到第 1 页

图 3-3-1-2：坐席组坐席人员列表

3-3-2. VIP 客户管理

- VIP 客户是在客户拨入呼叫中心系统后，优先排队和优先接通的标志，也可区分客户类别及等级的标志。可针对不同坐席组设置不同等级的 VIP 客户，VIP 客户等级分为：VIP 普通、VIP 重要、VIP 尊贵(注：优先排除等待是指等待在正在接听的普通客户之后第一位，按 VIP 等级分)
- 新建 VIP 客户：点击菜单栏“客户管理--->坐席组--->VIP 客户”，首先选择需要添加 VIP 客户坐席组组名，如图 3-3-2-1 所示：

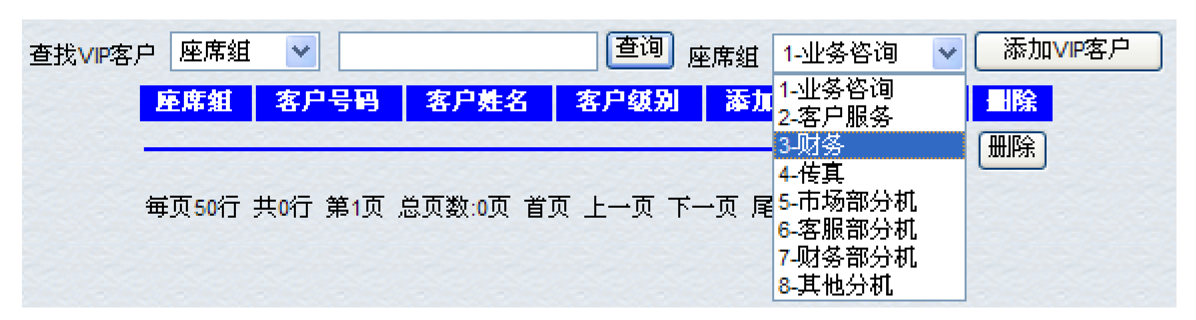


图 3-3-2-1：选择新建 VIP 客户坐席组

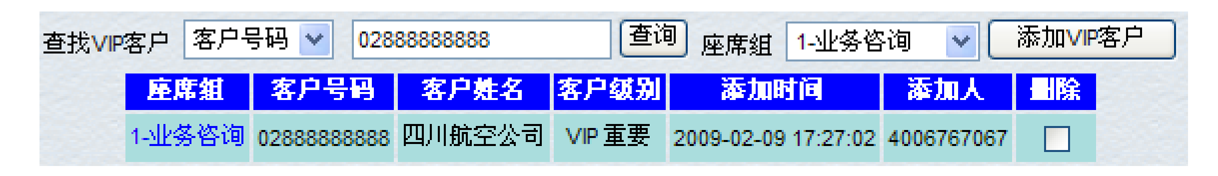
点击后面的“添加 VIP 客户”按钮，将弹出新建 VIP 客户对话框，输入客户主叫号码、客户姓名、客户等级（VIP 普通、VIP 重要、VIP 尊贵），点添加即可完成。如图 3-3-2-2 所示：



图 3-3-2-2：新建 VIP 客户对话框

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

➢ 查询 VIP 客户：点击菜单栏“客户管理--->坐席组--->VIP 客户”，首先选择查询条件（可按坐席组、客户号码、客户姓名查询）即可查询到满足条件的 VIP 客户，如图 3-3-2-3 所示：



座席组	客户号码	客户姓名	客户级别	添加时间	添加人	删除
1-业务咨询	02888888888	四川航空公司	VIP 重要	2009-02-09 17:27:02	4006767067	☐

图 3-3-2-3：查询 VIP 客户

➢ 删除 VIP 客户：点击菜单栏“客户管理--->坐席组--->VIP 客户”，首先选择查询条件（可按坐席组、客户号码、客户姓名查询）即可查询到满足条件的 VIP 客户，选中需要删除的 VIP 客户后面的复选框，点击下面的“删除”按钮（如图 5-3-2-4 所示），在随后弹出的确认删除按钮点击“确认”即可完成删除（如 5-3-2-4 所示）。



座席组	客户号码	客户姓名	客户级别	添加时间	添加人	删除
1-业务咨询	02888888888	四川航空公司	VIP 重要	2009-02-09 17:27:02	4006767067	☑

图 3-3-2-4：删除 VIP 客户



图 3-3-2-4：确认删除对话框

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

3-4．坐席人员设置

- 坐席人员：可以查询到代理商下面所有呼叫中心的所有需登陆坐席人员信息状态。

点击“客户管理--->坐席人员”，将列出呼叫中心所有坐席人员信息，如图 3-4-1 所示：

座席组	座席ID	座席号码	状态	密码	座席级别	录音与否	是否在线	登陆IP	描述
1-业务咨询	CCdddd1001	013810320737	活动	****	普通座席	是	离线	125.33.194.44	
1-业务咨询	CCdddd1002	013568879161	活动	****	普通座席	是	离线	125.70.54.197	
1-业务咨询	CCdddd1003	013550378361	活动	****	普通座席	是	离线	125.70.52.165	
1-业务咨询	CCdddd1004	013910913615	活动	****	普通座席	是	离线	123.127.244.217	
1-业务咨询	CCdddd1005	013648045336	活动	****	普通座席	是	离线	125.70.52.165	
1-业务咨询	CCdddd1006	02884565750	活动	****	普通座席	是	离线	125.70.54.107	
1-业务咨询	CCdddd1007	013881957998	活动	****	普通座席	是	离线	125.70.53.153	
1-业务咨询	CCdddd1008	013880988272	活动	****	普通座席	是	离线	125.70.55.104	
2-客户服务	CCdddd1009	013076060629	活动	****	普通座席	是	离线	125.70.55.84	
2-客户服务	CCdddd1010	013521147355	活动	****	普通座席	是	离线	221.221.162.75	
2-客户服务	CCdddd1011	02886962652	活动	****	班长座席	是	离线	125.70.55.84	
3-财务	CCdddd1012	013810320737	活动	****	普通座席	是	离线	123.127.244.217	
3-财务	CCdddd1013	013810320737	活动	****	普通座席	是	离线	123.127.244.217	

每页50行 共13行 第1页 总页数:1页 首页 上一页 下一页 尾页 转到第 1 页

图 3-4-1：坐席人员列表

查询结果包括：坐席组名、坐席工号、坐席电话（坐席登陆客户端时设置的坐席电话号码）、坐席状态、坐席密码、坐席类别、录音与否、在线状态、登陆 IP、描述信息等。

- 修改坐席登陆密码：首先查询坐席（可按坐席组或坐席工号查询），然后点击该坐席前面的坐席组名（蓝色文字），即可进入修改坐席密码界面，输入新的坐席密码，点击“编辑”完成修改密码。如图 3-4-2 所示：



图 3-4-2：修改坐席密码

友情提示：当坐席人员状态为“在线”时，不能修改坐席人员登陆密码！

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

3-5．独立坐席设置

- 独立坐席：可以查询到代理商所属呼叫中心所有非登陆坐席组中的独立号码、分机号码、节假日呼叫转移号码等信息，点击“客户管理--->独立坐席”，将列出代理商所属呼叫中心内的所有独立坐席信息，如图 3-5-1 所示：

座席组	呼叫中心ID	短号	长号	描述
4-传真	8	804	02886962642	[illegible]
5-市场部分机	8	802	[illegible]	[illegible]
5-市场部分机	8	803	[illegible]	[illegible]
5-市场部分机	8	810	[illegible]	[illegible]
5-市场部分机	8	812	[illegible]	[illegible]
5-市场部分机	8	815	[illegible]	[illegible]
6-客服部分机	8	00	02886962641	
6-客服部分机	8	000	02886962652	
6-客服部分机	8	806	[illegible]	[illegible]
6-客服部分机	8	811	02886962642	[illegible]
8-其他分机	8	801	[illegible]	[illegible]
8-其他分机	8	805	02886962641	
8-其他分机	8	808	[illegible]	[illegible]
8-其他分机	8	816	[illegible]	[illegible]

每页50行 共14行 第1页 总页数:1页 首页 上一页 下一页 尾页 转到第 1 页

图 3-5-1：独立坐席列表

其中：“坐席组”为独立坐席所在非登陆坐席组的组名；“短号”为短号码或者分机号码；“长号”为短号码所对应的固定电话号码或者手机号码。

- 修改独立坐席/分机号码：首先将独立坐席查询出来，然后再点击该坐席前面的组名（蓝色文字），即可进入修改坐席密码界面，输入新的长号码，点击“编辑”完成修改。如图 3-5-2 所示：



图 3-5-2：修改独立坐席

友情提示：长号设置为固定电话时，区号和号码之间不能加任何连接符号；

长号设置为手机号码时，手机号码前必须加数字“0”！

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

四 通话记录

4-1. 通话费用明细查询

- 通话费用明细：可以查询到代理商所属呼叫中心内每一通电话的通话费用明细以及坐席月租扣减记录明细。

  点击菜单栏“通话记录--->通话费用明细”，选择开始时间和结束时间（如图 4-1-1 所示），点击“提交”按钮可查询到该时间段内呼叫中心的通话费用明细（如图 4-1-2 所示）。



图 4-1-1：选择起止时间

呼叫中心总数量	通话总时长	总金额
1	1994	444.00

种类 ①	主叫 ②	呼叫中心接入号 ③	座席号码 ④	振铃时间 ⑤	接通时间 ⑥	结束时间 ⑦	通话时长（秒）⑧	金额(分) ⑨
通话费用	[illegible]	59604900	013880988272	2008-12-29 17:39:13	2008-12-29 17:39:27	2008-12-29 17:40:04	37	12.00
通话费用	[illegible]	59604900	02886962641	2008-12-29 16:47:31	2008-12-29 16:47:36	2008-12-29 16:47:50	14	12.00
通话费用	[illegible]	59604900	02886962642	2008-12-29 15:27:42	2008-12-29 15:27:54	2008-12-29 15:28:45	51	12.00
通话费用	[illegible]	59604900	013880988272	2008-12-29 15:20:42	2008-12-29 15:20:53	2008-12-29 15:26:48	355	72.00
通话费用	[illegible]	59604900	02886962642	2008-12-29 15:19:31	2008-12-29 15:19:39	2008-12-29 15:19:53	14	12.00
通话费用	[illegible]	59604900	013550378361	2008-12-29 14:05:25	2008-12-29 14:05:34	2008-12-29 14:09:26	232	48.00
通话费用	[illegible]	59604900	013076060629	2008-12-29 11:56:50	2008-12-29 11:57:01	2008-12-29 12:12:02	901	192.00
通话费用	[illegible]	59604900	013648045336	2008-12-29 10:14:49	2008-12-29 10:15:02	2008-12-29 10:21:32	390	84.00
月租费用		59604900	59604900	0000-00-00 00:00:00	2008-12-29 03:00:16	2008-12-29 03:00:16	0	0.00

图 4-1-2：通话费用明细

查询结果界面中点击“下载电话记录”按钮可以将查询结果导出到 Excel 表格内。

① 种类：为计费类型，分为通话费用和月租费用（坐席月租费：按天收取）；

② 主叫：拨入呼叫中心的主叫电话号码；

③ 呼叫中心接入号：呼叫中心 400 号码的接入号码；

④ 坐席号码：坐席人员登陆时设置的坐席号码或非登陆组的独立坐席号码；

⑤ 振铃时间：主叫号码拨入呼叫中心后，坐席人员电话响铃的时间；

⑥ 接通时间：坐席人员接听客户主叫来电号码的时间；

⑦ 结束时间：坐席人员与客户主叫号码通话结束时间；

⑧ 通话时长(秒)：本次通话的总时长，以秒为单位；

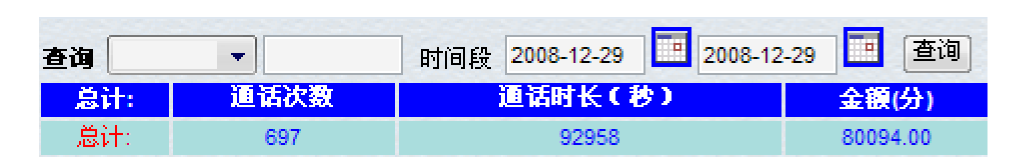
⑨ 金额(分)：本次通话的总金额；在通话过程中，通话不足一秒钟按照一秒钟计算，通话不足一分钟按照一分钟计算。

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

4-2．通话费用统计

➢ 通话费用统计：可以统计到代理商所属呼叫中心的总通话次数、总通话时长、通话总金额。

点击菜单栏“通话记录--->通话费用统计”，系统默认情况是查询所有呼叫中心全部通话费用的合计。如图 4-2-1 所示：


查询 时间段 2008-12-29 2008-12-29 查询

总计:	通话次数	通话时长（秒）	金额(分)
总计:	697	92958	80094.00

图 4-2-1：通话费用统计

若需要统计某呼叫中心某时段的通话费用，可在查询条件内选择：呼叫中心接入号、坐席号码，选择时间段后，点击“查询”即可。

4-3．通话记录明细

➢ 查询通话记录明细：可以查询到代理商所属呼叫中心需登陆坐席人员的每通电话记录明细。

点击菜单栏“通话记录--->通话记录明细”，系统默认情况是查询代理商所属的所有呼叫中心全部坐席人员的通话记录明细。如图 4-3-1 所示：

总接通电话数	未接通电话数	总等待时长	通话总时长
7	1	278	629

呼叫类型	主叫	座席号码	座席ID	座席号码属组	呼叫中心ID	接入时间	等待时长(秒)	开始时间	结束时间	通话时长(秒)	录音文件
已接电话	[illegible]	013648045336	CCdddd1005	1	8	2009-01-09 14:34:41	17	2009-01-09 14:34:58	2009-01-09 14:36:43	105	录音下载
已接电话	[illegible]	02886962548	ccdddd1003	1	8	2009-01-09 11:35:37	81	2009-01-09 11:36:58	2009-01-09 11:37:13	15	录音下载
已接电话	[illegible]	013648045336	CCdddd1005	1	8	2009-01-09 10:45:06	22	2009-01-09 10:45:28	2009-01-09 10:46:55	87	录音下载
已接电话	[illegible]	013648045336	CCdddd1005	1	8	2009-01-08 10:29:19	23	2009-01-08 10:29:42	2009-01-08 10:31:36	114	录音下载
已接电话	[illegible]	013648045336	CCdddd1005	1	8	2009-01-07 14:14:22	30	2009-01-07 14:14:52	2009-01-07 14:16:22	90	录音下载
已接电话	[illegible]	013648045336	CCdddd1005	1	8	2009-01-07 12:15:40	63	2009-01-07 12:16:43	2009-01-07 12:20:09	206	录音下载
未接电话	[illegible]			1	8	2009-01-06 15:50:38	29				无
已接电话	02886962641	013881957998	CCdddd1007	1	8	2009-01-06 13:50:42	13	2009-01-06 13:50:55	2009-01-06 13:51:07	12	录音下载

图 4-3-1：通话记录明细

呼叫类型：主叫号码呼叫类型，分为已接电话和未接电话；

主叫：客户主叫来电号码；

坐席号码：服务通坐席人员登陆客户端时设置的坐席电话号码；

坐席 ID：坐席人员工号；

坐席号码属组：坐席所在坐席组的组号；

呼叫中心 ID：呼叫中心建立时的 ID 号；

接入时间：主叫客户拨入呼叫中心，选择 IVR 按键后等待时间开始时间；

等待时长（秒）：主叫号码等待总时长，以秒为单位；

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

开始时间：坐席人员与客户主叫号码开始通话的时间；

结束时间：坐席人员与客户主叫号码结束通话的时间；

通话时长（秒）：坐席人员与客户主叫号码总的通话时长，以秒为单位；

录音文件：坐席人员与客户主叫号码通话的录音，点击可以下载或试听。

5-5-4. 坐席工作信息

➢ 坐席工作信息：可以查询到呼叫中心所有坐席人员每次登陆后的工作信息。

点击菜单栏“通话记录--->坐席工作信息”，系统默认情况是查询呼叫中心所有坐席人员的所有时间内的工作情况。如图 5-5-4-1 所示：

查询座席工作信息 座席ID ▾ [ ] 查询

总座席数	总座席组数			总时长(秒)	通话总计	忙时统计(秒)	闲时统计(秒)	通话时长(秒)	振铃时长(秒)	处理时长(秒)
34	6			7565173	459	70671	755819	39331	20500	56631
座席ID	**座席组**	**登陆时间**	**登出时间**	**总时长(秒)**	**通话总计**	**忙时统计(秒)**	**闲时统计(秒)**	**通话时长(秒)**	**振铃时长(秒)**	**处理时长(秒)**
CCdddd1005	1	2009-02-10 10:14:14	2009-02-10 10:14:21	7	0	0	0	0	0	0
ccdddd1003	1	2009-02-10 09:04:14	2009-02-10 10:09:21	3907	0	0	0	0	0	0
CCdddd1005	1	2009-02-10 09:02:45	2009-02-10 10:14:11	4286	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 16:29:09	2009-02-09 16:30:05	56	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 16:28:47	2009-02-09 16:29:05	18	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 16:24:17	2009-02-09 16:24:53	36	0	0	0	0	0	0
CCdddd1009	2	2009-02-09 16:24:16	2009-02-09 16:44:17	1201	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 16:22:50	2009-02-09 16:23:42	52	0	30	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 16:17:32	2009-02-09 16:18:09	37	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 16:15:20	2009-02-09 16:16:07	47	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 16:00:42	2009-02-09 16:01:21	39	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 15:27:35	2009-02-09 15:27:57	22	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 15:06:06	2009-02-09 15:06:43	37	0	0	0	0	0	0
ccdddd1003	1	2009-02-09 14:58:40	2009-02-09 18:22:19	12219	0	0	0	0	0	0
CCdddd1011	2	2009-02-09 14:57:25	2009-02-09 14:59:36	131	1	43	9	22	10	9
CCdddd1005	1	2009-02-09 14:44:26	2009-02-09 18:22:55	13109	0	0	1023	0	0	0
ccdddd1003	1	2009-02-09 14:43:00	2009-02-09 14:58:40	940	0	135	37	0	34	0
ccdddd1003	1	2009-02-09 14:40:22	2009-02-09 14:42:29	127	0	0	85	0	33	0

图 5-5-4-1：坐席工作信息列表

其中包括：坐席工号、坐席所属坐席组号、登陆时间、退出时间、总时长、通话总计、忙时总时长、闲时总时长、通话总时长、振铃总时长、处理总时长等信息。

查询条件可以按照：坐席工号、坐席组号码、登陆时间查询符合条件的坐席人员工作状况。

5-6. *安全退出*

➢ 退出：安全退出后台管理系统。

操作方法：点击菜单栏中的“退出”按钮，即可安全退出后台管理系统。

友情提示：为保证您的权益以及数据信息的安全，请您在每次使用后台管理系统进行查询或修改相关数据后，采用安全模式退出呼叫中心后台管理！

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

第 5 章 常见问题

七、常见问题

7-1．关于登陆后台证书提示的问题

➢ 为何 IE7.0 登陆后台管理时提示“此网站的安全证书有问题”（如图 7-1-1 所示）？



图 7-1-1：登陆后台管理提示安全证书有问题

此问题由于网站证书所引起的，可忽略此安全警告，点击“继续浏览此网站”即可进入后台管理登陆界面，再加上 IE7.0 默认设置的安全性较高，对网站控件以及证书方面判断都较高的要求，您可以通过以下方式解决，在此我们不推荐此操作。

➢ 解决方法（不推荐）：单击 IE 浏览器“工具—Internet 选项—高级”取消“对证书地址不匹配发出警告*”复选框。如图 7-1-2 所示：

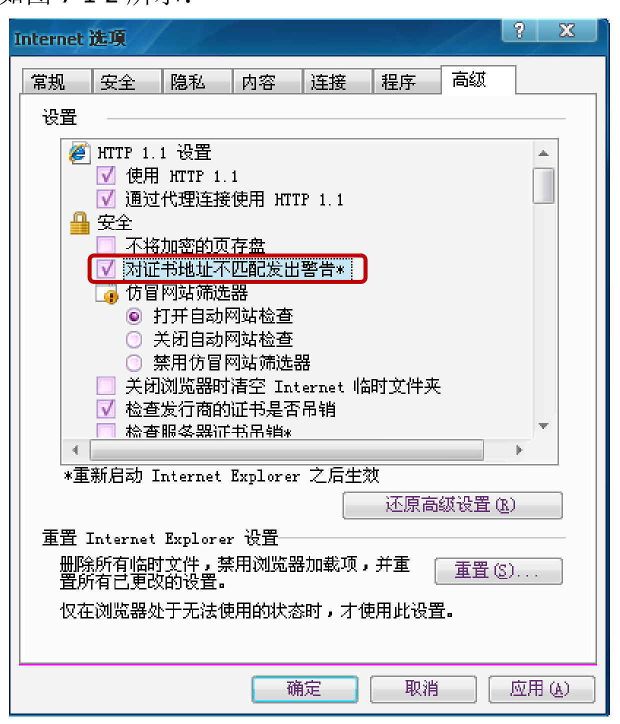


图 7-1-2：取消 IE 对证书发的警告

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

7-2．关于账户全额显示问题

➢ 为什么账户余额显示为“10”，呼叫中心却无法接通？

为保证客户的权益，工程师在设计呼叫中心计费系统时充分考虑费率及月租等实际情况，系统中均采用以“分”为金额的单位，一般情况下保留“分”以后的两位小数点，能确保计费系统的准确性。

由于系统金额以“分”为单位，如果账户显示余额为“10”，那么余额为 10 分即 0.1 元，如果您的呼叫中心 400 号码的资费标准超过 0.10 元元/分钟，那么呼叫中心肯定无法接通，请立即充值或缴费，缴费后 1 小时内开通。

7-3．关于突然欠费停机的问题

➢ 为什么前几天查询话费时余额显示为“100”，突然就欠费停机了？

由于系统金额以“分”为单位，所以您账户余额本来就不多，请您登陆后台管理系统查询这期间的通话费用明细以及月租费用，看是否存正确。

若您对您的费用有所异议，请登陆后台管理系统查询您的通话费用统计或通话费用明细，或者在第一时间内联系我们的客服人员，我们将协助您查询费用相关事宜。

7-4．关于通话记录问题

➢ 为什么通话记录明细内无法查询分机的通话记录，如何查询我的分机通话记录？

通话记录明细只是呼叫中心登录坐席人员的通话记录明细，分机号码以及非登陆坐席组独立坐席人员的通话记录请到通话费用明细内查询，详见操作指南。

7-5．关于独立坐席号码问题

➢ 为什么修改独立坐席号码或分机号码所对应的长号后，该号码无法接通？

首先请检查您在修改绑长号码时，是否按照操作指南上步骤及方法修改？当长号码设置为固定电话时，区号和号码之间不能有其它连接符号；当长号码设置为手机号码时，手机号码前面必须添加数字“0”，请参照 5-4-3.独立坐席设置操作指南进行设置。

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利

7-6．关于来电转接的问题

➢ 呼叫中心是如何分配主叫来电号码到坐席人员，无应答转接下一坐席时间是多久？

目前 2.0 版本坐席振铃方式只有同振和顺序振铃，其中顺序振铃是采用平均分配法，可以使坐席人员之间所接听的话务量均衡。在下一版本将有优先振铃模式，无应答转接下一坐席也可以通过后台管理系统自行设置。

7-7．关于系统扣费问题

➢ 坐席月租费用和月最低消费什么时候扣？如何收取？

目前坐席月租费是按天扣，每天凌晨系统自动扣减；而最低消费则在每月最后一天，根据企业呼叫中心的通话费用情况来判断是否扣减，扣减多少。

坐席费用按天扣减，月最低消费按月扣减（建立首月按实际使用的天数计算）。

7-8．关于客户端的问题

7-8-1．关于坐席电话不响铃问题

➢ 为什么客户端显示客户来电，而坐席电话未响铃？

此现象大多由于坐席号码（登陆客户端时设置的坐席电话号码）引起；首先检查坐席号码是否欠费，若没有请再检查您登陆服务通时所设置的坐席电话是否正确，是否是坐席人员的电话，电话号码是否有加区号，手机号码是否有加数字“0”。

7-8-2．关于客户端来电弹屏问题

➢ 为什么坐席电话响铃后几秒钟客户端弹屏？

此现象大多由于客户端网络速度太慢的原因引起；请检查您的网络速度是否正常，是否有人下载或上传，占用大量带宽。

7-8-3．关于客户端掉线的问题

➢ 为什么客户端有出现自动掉线，是否是服务器原因造成？

服务器放置在网通核心数据交换机房，不存在此可能。此问题大多因为客户使用方的问题而导致(网络不稳定有丢包现象、操作系统有病毒、电脑网络适配器故障等问题)。

友情提示：为保证客户数据信息以及帐户信息的安全，请在首次登陆系统后立即修改您的初始登陆密码，并且定期或者不定期修改您的代理管理登陆密码。由于密码遗失或代理商操作失误造成的一切损失均由代理商自行承担！

Copyright © 成都兴龙互动科技有限公司 2006-2009 保留一切权利